

IBM Connections Cloud

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud - máximo de 14 asistentes
- IBM Connections Meetings Cloud - máximo de 199 asistentes
- IBM Connections Meetings Cloud - máximo de 999 asistentes
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (descarga del cliente para uso con IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. Un Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir la oferta SaaS IBM. Un Usuario Autorizado es una persona que recibe acceso a SaaS IBM. El Cliente deberá obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas para cada Usuario Autorizado que acceda a la oferta SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Un derecho de titularidad para un Usuario Autorizado es exclusivo para dicho Usuario Autorizado y no se puede compartir ni se puede volver a asignar salvo en caso de transmisión permanente del derecho de titularidad del Usuario Autorizado a otra persona.
- b. Host con un máximo de X Participantes es una unidad de medida con la que se puede adquirir la oferta SaaS IBM. El Host es un usuario específico con derechos de acceso a una cuenta personal que le permite celebrar un número ilimitado de reuniones con el número máximo de participantes especificado en el Documento de Titularidad del Cliente. Únicamente se puede celebrar una reunión por Host a la vez.
- c. Minuto es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad de Minutos suficientes para cubrir el número total o parcial de Minutos de SaaS IBM utilizados durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida excede el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (PoE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (PoE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar al representante de ventas de IBM o Business Partner de IBM del Cliente un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM

más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para SaaS IBM se incluye durante el Período de Suscripción. Las opciones de Soporte Técnico se detallan en <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementos no Cubiertos por el Soporte Técnico

El Soporte Técnico no incluye asistencia para lo siguiente:

- a. el diseño y el desarrollo de aplicaciones;
- b. problemas que surgen del uso de IBM SaaS por parte del Cliente en un entorno operativo distinto al especificado; o bien
- c. asistencia con productos y servicios del Cliente o de terceros, o con problemas que surjan del uso de SaaS IBM con productos o servicios del Cliente o de terceros.

6. Software de Habilitación

Esta oferta SaaS IBM puede incluir software de habilitación. El Cliente puede utilizar el software de habilitación junto con el uso de la oferta SaaS IBM, del modo descrito en la documentación o en la licencia, durante la vigencia de la suscripción al SaaS IBM. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente tiene el derecho adicional de realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos en conformidad con esta concesión. El software de habilitación se proporciona bajo el Acuerdo de Nivel de Servicio, si existe, como componente de la oferta SaaS IBM, pero por otro lado se proporciona "TAL CUAL".

7. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

7.1 Restricciones Adicionales

Además de las restricciones contenidas en el Acuerdo, el Cliente no podrá:

- a. Utilizar SaaS IBM como puente para albergar la colaboración entre usuarios invitados externos sin la participación activa del Cliente.

7.2 Condiciones de Titularidad de IBM SmartCloud Notes

El uso por parte del Cliente de IBM SmartCloud Notes está condicionado a la obtención de una de las titularidades siguientes:

- a. Un Documento de Titularidad para IBM SmartCloud Notes o IBM Connections Cloud S1; o bien
- b. Un Documento de Titularidad para IBM SmartCloud Notes Step Up o IBM Connections Cloud S1 Step Up o IBM SmartCloud con Notes Step-up y Connections; y
- c. Un Documento de Titularidad y Suscripción y Soporte Activo por Usuario Autorizado para uno de los siguientes programas: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express o IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Aviso Relacionado con las Reuniones

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD E IBM CONNECTIONS CLOUD S2 PUEDEN PERMITIR A UN USUARIO DE IBM SAAS GRABAR REUNIONES. LAS LEGISLACIONES DE ALGUNAS JURISDICCIONES PUEDEN REQUERIR EL CONSENTIMIENTO DE LAS PERSONAS FÍSICAS CON CARÁCTER PREVIO AL REGISTRO DE SUS COMUNICACIONES. El Cliente se asegurará de que los Usuarios de SaaS IBM obtengan todos los consentimientos necesarios y hagan todas las declaraciones necesarias antes de grabar reuniones.

7.4 Aviso Relacionado con el Filtrado de Contenido

IBM SmartCloud Notes e IBM Web Mail Cloud utilizan herramientas para monitorizar SaaS IBM, analizar el correo no deseado y los ataques de virus, así como aplicar medidas tecnológicas estándar del sector y de su propiedad con el objetivo de bloquear o filtrar Contenido que parece ser no solicitado y masivo, y/o malintencionado en su naturaleza. IBM se reserva el derecho (sin obligación alguna al respecto) de bloquear las comunicaciones de otras entidades en Internet. IBM se reserva el derecho (sin obligación alguna al respecto) de visualizar con anticipación, revisar, señalar, filtrar, modificar, rechazar o eliminar todo o parte del Contenido.

7.5 Usuario Invitado

Un Usuario Invitado es un Usuario de SaaS IBM autorizado por el Cliente para acceder a SaaS IBM e intercambiar datos con el Cliente o utilizar SaaS IBM en nombre del Cliente. Todos los Usuarios Invitados deben ser Usuarios Autorizados. Puede que a los Usuarios Invitados del Cliente se les exija ejecutar un acuerdo online proporcionado por IBM para poder acceder a SaaS IBM y utilizarlo. El Cliente es el único responsable ante estos Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados relacionados con SaaS IBM o b) cargos contraídos por el Usuario Invitado de SaaS IBM.

7.6 Limitación de Step-up

Las ofertas Step-up requieren que el Cliente haya adquirido previamente derechos de titularidad de licencia adecuados para el programa de IBM asociado. Los derechos de titularidad del Cliente para Step-up SaaS no pueden superar los derechos de titularidad del programa de IBM asociado.

Step-up SaaS no incluye Suscripción y Soporte para el programa de IBM asociado. El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para el programa de IBM asociado. Durante el Período de Suscripción de la oferta Step-up SaaS, el Cliente deberá mantener la Suscripción y el Soporte para los derechos de titularidad del programa de IBM asociado utilizados junto con los derechos de titularidad de Step-up SaaS. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el programa de IBM asociado o la Suscripción y el Soporte para el programa de IBM asociado, el derecho de uso de Step-Up SaaS por parte del Cliente también se resolverá.

7.7 Condiciones de Oracle aplicables a Connections Docs y Connections Meetings

SaaS IBM incluye tecnología Outside In para el filtrado y la visualización de documentos ("Outside In Technology") suministrada por Oracle USA, Inc. ("Oracle"). El término "Outside In Technology" incluye cualquier tecnología con licencia de Oracle otorgada por sus proveedores. Tal como se utiliza en estas Condiciones de Uso y en el acuerdo al que están sujetas, Oracle y sus proveedores se considerarán incluidos en el término "proveedor de IBM". Además de los términos y condiciones de estas Condiciones de Uso y del acuerdo al que están sujetas, como condición para el uso de Outside In Technology, el Cliente acuerda específicamente lo siguiente: (1) Oracle USA, Inc. es un beneficiario de terceros para estas Condiciones de Uso y el acuerdo al que están sujetas, (2) el Cliente solo puede transferir las suscripciones a SaaS IBM proporcionando un aviso previo por escrito a IBM, y de otro modo, sujeto a las condiciones de estas Condiciones de Uso y al acuerdo al que están sujetas, (3) el Cliente no puede publicar los resultados de las pruebas de las evaluaciones comparativas ejecutadas con Outside In Technology sin una autorización previa por escrito, (4) IBM puede informar a los proveedores de IBM acerca de los resultados de verificación de cumplimiento en relación con los componentes de dichos proveedores de IBM, (5) En la medida que la legislación aplicable lo permita, el Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") no es de aplicación.

7.8 Usos Prohibidos

Microsoft prohíbe los siguientes usos:

Prohibición de Uso de Alto Riesgo: El Cliente no puede utilizar SaaS IBM en ninguna aplicación o situación en la que el fallo de SaaS IBM pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo"). Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de SaaS IBM con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones "no controladoras" pueden comunicarse con las aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.

7.9 Información de Perfil de Usuario de SaaS IBM

En relación con el uso de SaaS IBM por parte del Cliente, el Cliente puede configurar el SaaS IBM para que los nombres de Usuario de SaaS de su organización sean visibles para otros Clientes de SaaS.

Si el Cliente opta por esta configuración, el Cliente reconoce y acepta que: (i) los nombres de usuario, títulos, nombres de compañía y fotografías relacionadas con SaaS IBM pueden ser publicados por un

Usuario de SaaS IBM como parte de un perfil ("Perfil") y que el Perfil puede ser visto por otros Usuarios de SaaS IBM dentro de la organización del Cliente o dentro del SaaS, y (ii) en cualquier momento el Cliente puede solicitar que un Perfil de Usuario de SaaS IBM sea corregido o eliminado del SaaS IBM y que tal perfil será corregido o eliminado, pero la eliminación puede impedir el acceso a SaaS IBM.

7.10 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios

Si el Cliente o un Usuario de SaaS IBM transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con SaaS IBM o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de SaaS IBM y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

7.11 Conformidad con Safe Harbor

IBM acata la Infraestructura de Puerto Seguro US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecida por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

7.13 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

Apéndice A

1. Ofertas

IBM ofrece estos servicios en planes pre-empaquetados, servicios autónomos o como complementos ("add ons").

1.1 Oferta empaquetada de SaaS IBM

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, aplicaciones móviles, acceso a invitados
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplicaciones móviles, acceso a invitados

1.2 Ofertas Autónomas de SaaS IBM

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

1.3 Complementos ("Add-Ons") para Ofertas de SaaS IBM

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Additional Collaboration Storage	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Incluidos

• – Disponibles

N/A – No disponibles

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Todas las funciones de Connections Social
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite consultar la disponibilidad de sus contactos, crear grupos personalizados e información de contactos. Disponible en forma de navegador y de cliente enriquecido, para descargar.
- Conferencia web: Reuniones web online a través de una sala de reuniones siempre disponible, on-demand sin reserva con compartimiento de aplicaciones y escritorios, soporte para varios presentadores, sondeos, chat. Admite reuniones hasta 200 asistentes con cualquier persona fuera de su empresa. Las reuniones dentro de la empresa requieren suscripciones por parte de todos los participantes internos.
- Procesamiento de textos Docs, hojas de cálculo y editores de presentaciones, con soporte de coedición en tiempo real y comentarios y debates en contexto, con la gestión de versiones de archivos de IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes: Correo electrónico de escritorio y basado en web y calendario que incluye mensajería instantánea integrada con protección antispam y antivirus y soporte para una integración híbrida. 25 gigabytes de almacenamiento en bandeja de entrada del correo asignados a cada usuario de SaaS IBM.
- Traveler for SmartCloud Notes: Entrega de correo, calendario y contactos para dispositivos móviles con soporte. Soporte para sincronización bilateral, push, manual o planificada para correo electrónico, calendarios electrónicos y contactos electrónicos de los dispositivos con soporte.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acceso de Invitado: Capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades del servicio de colaboración social y reuniones.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Todas las funciones de Connections Social
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite consultar la disponibilidad de sus contactos, crear grupos personalizados e información de contactos. Disponible en forma de navegador y de cliente enriquecido, para descargar.
- Conferencia web: Reuniones web online a través de una sala de reuniones siempre disponible, on-demand sin reserva con compartimiento de aplicaciones y escritorios, soporte para varios presentadores, sondeos, chat. Admite reuniones hasta 200 asistentes con cualquier persona fuera de su empresa. Las reuniones dentro de la empresa requieren suscripciones por parte de todos los participantes internos.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Acceso de Invitado: Capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades del servicio de colaboración social y reuniones.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard: Una vista única de la red de empresa social con acceso a aplicaciones y reuniones y una vista de eventos y contenidos para acceder a elementos de trabajo en curso, foros de soporte, información de perfiles y almacenamiento.
- Usuarios: Gestione su perfil y sus contactos en toda la red de su empresa dentro y fuera de ella.
- Almacenamiento y Compartimiento de archivos: Capacidad para subir y almacenar archivos en una librería centralizada, donde los archivos pueden tener un acceso controlado y ser privados o compartidos con usuarios individuales o grupos, como lectores o autores. Se proporciona información sobre archivos, como actualizaciones, historial de versiones, comentarios, historial de descargas, etiquetas y archivos de incorporación/extracción. Plug-ins de soporte para la transferencia de archivos desde sistemas de escritorio a entornos cloud, disponibles para descargar.
- Comunidades, Blogs y Wikis: Capacidad de trabajar junto a usuarios con archivos, actividades y marcadores compartidos, crear y compartir nuevas comunidades con permisos personalizados,

buscar por contenidos en las comunidades, enviar correos comunitarios, crear y gestionar encuestas de la comunidad, crear wikis, blogs y blogs de ideas y foros de discusión.

- Actividades: Un espacio de equipo para tareas como seguimiento de tareas, información y acciones sobre un tema o reunión.
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite consultar la disponibilidad de sus contactos, crear grupos personalizados e información de contactos.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections e IBM Sametime
- Acceso de Invitado: Capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades del servicio de colaboración social y reuniones

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Reuniones web online a través de una sala de reuniones siempre disponible, on-demand sin reserva con compartimiento de aplicaciones y escritorios, soporte para varios presentadores, sondeos, chat. Este servicio puede adquirirse para celebrar reuniones hasta 14 participantes o hasta 199 asistentes. También está disponible para adquirirlo como Enterprise Deployment donde los participantes internos disponen de una suscripción al servicio. Todas las reuniones admiten asistentes de fuera de la empresa sin restricción.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Mensajería instantánea con listas de contactos, presencia y llamadas de audio y vídeo punto a punto, acceso a través del explorador, cliente incorporado en Notes, cliente autónomo o aplicación móvil.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Cliente de IBM Notes (incluye descarga de software) y correo basado en web, calendario e información de contacto en el entorno cloud, incluyendo escritura por adelantado, carpetas de correo personalizadas, correo y delegación de calendario. La cuenta de la compañía del Cliente puede configurarse según una configuración sólo de servicio o híbrida (la configuración híbrida se integra con un entorno de Domino instalado localmente).
- Mensajería Instantánea Integrada
- Protección Antivirus y Antispam
- 25 gigabytes de almacenamiento en bandeja de entrada del correo asignados a cada usuario de SaaS IBM
- Incluye una licencia de plazo fijo para IBM Domino Enterprise Access Client por usuario de SmartCloud Notes. Permite a los usuarios el acceso por navegador o por cliente de IBM Notes a las aplicaciones IBM SmartCloud Notes e IBM Domino instaladas localmente. Los servidores de aplicaciones de Domino instalados localmente requieren PVU adquiridas por separado.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acceso web basado en el navegador a correo electrónico, calendario e información de contactos en las direcciones cloud que incluyen escritura por adelantado, carpetas de correo personalizadas, delegación de correo y calendario.
- 1 GB de buzón de correo (estándar, sólo plantilla de correo proporcionada por el servicio)
- Mensajería Instantánea Integrada
- Protección Antivirus y Antispam
- IBM SmartCloud Notes Entry no incluye acceso sin conexión, acceso basado en IMAP, uso de cliente de IBM Notes ni la capacidad para contratar servicios opcionales de migración de correo actual al servicio. No permite a los suscriptores utilizar servicios Blackberry con su cuenta.
- Incluye una licencia de plazo fijo para IBM Domino Enterprise Access Client por usuario de SmartCloud Notes Entry. Permite a los usuarios el acceso por navegador a las aplicaciones IBM SmartCloud Notes e IBM Domino instaladas localmente. Los servidores de aplicaciones de Domino instalados localmente requieren PVU adquiridas por separado.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Correo basado en web, calendario y contactos con Bandeja de entrada que contiene vista de mensajes, carpetas creadas por el sistema y por el usuario, capacidad para arrastrar y soltar mensajes en las carpetas. Soporte para calendarios personales y de empresa y listas de contactos.
- 25 gigabytes de almacenamiento en bandeja de entrada del correo asignados a cada usuario

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Un Soporte de Nivel que incluye la gestión de prioridades y respuestas más rápidas a problemas conocidos.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Procesamiento de textos, hojas de cálculo y editores de presentaciones, con soporte de coedición en tiempo real y comentarios y debates en contexto, con la gestión de versiones de archivos de IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Conferencias de audio en reuniones web para VoIP, números gratuitos y de pago, donde los usuarios pueden llamar desde un sistema o un teléfono, escuchar y hablar, grabar y reproducir la reunión.

La gratuidad o la aplicación de cargos se basa en el país al cual se llama, y se asigna a zonas geográficas del modo siguiente:

Zonas de pago:

- Zona 1 – EE.UU., Canadá
- Zona 2 – Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Hong Kong, Irlanda, Italia, Japón, Holanda, Singapur, España, Suecia, Suiza, Reino Unido
- Zona 3 – Argentina, Australia, Bahrein, Brasil, Bulgaria, Chile, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Israel, Letonia, Luxemburgo, México, Nueva Zelanda, Noruega, Perú, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia
- Zona 4 – China, India, Lituania, Malasia, Rusia, Sudáfrica, Corea del Sur, Taiwán, Turquía, Vietnam

Zonas gratuitas:

- Zona 1 – EE.UU., Canadá
- Zona 2 – Australia, Austria, Estonia, Francia, Alemania, Hong Kong, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Singapur, España, Suecia, Suiza, Reino Unido
- Zona 3 – Bélgica, Brasil, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Grecia, Hungría, Islandia, Japón, Letonia, Malasia, México, Mónaco, Holanda, Nueva Zelanda, Noruega, Panamá, Rusia, Eslovaquia, Eslovenia, Corea del Sur, Tailandia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Bahrein, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Chile, China, Colombia, India, Indonesia, Lituania, Perú, Filipinas, Arabia Saudí, Sudáfrica, Taiwán, Venezuela, Vietnam

Recargos de telefonía móvil - Pueden aplicarse recargos por llamadas de teléfono móvil a números gratuitos de los países siguientes: Austria, Bélgica, Brasil, Suiza, Alemania, Dinamarca, Estonia, España, Hungría, Irlanda, Italia, Holanda, Nueva Zelanda, Portugal, Suecia, Eslovaquia

Recargos a la gratuidad - No se aplicarán recargos de EE.UU. continental a las tarifas gratuitas anteriores cuando los usuarios de una audioconferencia marquen el número gratuito de EE.UU. desde cualquiera de las ubicaciones de EE.UU. no continentales siguientes:

- Zona 1 – Alaska, Canadá, Guam, Hawaii, Puerto Rico, Islas Vírgenes Americanas
- Zona 2 - Anguila, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Dominica, República Dominicana, Grenada, Jamaica, Montserrat, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía, Sint Maarten, San Vicente y las Granadinas, Trinidad y Tobago, Turks y Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Entrega de correo, calendario y contactos para dispositivos móviles con soporte. Soporte para sincronización bilateral, push, manual o planificada para correo electrónico, calendarios electrónicos y contactos electrónicos de los dispositivos con soporte.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Funciones de archivado de correo electrónico y de eDiscovery para Clientes de IBM SmartCloud Notes que permiten a los Clientes clasificar, indexar, buscar y recuperar todo o parte del contenido del correo mediante una interfaz web con políticas de conservación, retenciones legales, seguimiento de auditoría y almacenamiento ilimitado.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Funciones de Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) directamente desde IBM.

1.18 Additional Collaboration Storage

Almacenamiento adicional de colaboración.

1.19 Móvil

Aplicaciones móviles nativas están disponibles en los almacenes de aplicaciones respectivos para IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Soporte

IBM Connections Cloud Technical Support Services está pensado para ayudar a los usuarios a sacar el máximo partido de SmartCloud Services. Este soporte técnico remoto está pensado como complemento del Soporte al Cliente y al personal de administración, proporcionando acceso a los especialistas en soporte de IBM para problemas relacionados con los servicios de SaaS IBM que el Cliente no pueda resolver. El acceso a IBM Connections Cloud Standard Support está incluido como parte de los servicios de SaaS IBM, descritos más arriba. El acceso a IBM Connections Cloud Advanced Support está disponible como servicio autónomo con una tarifa adicional.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support incluye soporte de Severidad 1 y Soporte de Escalada para otros problemas de severidad.

IBM Connections Cloud Advanced Support incluye Soporte de Severidad 1 y Soporte de Escalada para otros problemas de severidad con gestión de prioridades, objetivos de respuesta más rápidos y servicios de soporte adicionales.

Si ha adquirido estos Servicios de Connections Cloud a un distribuidor, las condiciones del soporte pueden variar póngase en contacto con su distribuidor para obtener más información.

2.1 Responsabilidades del Cliente:

El Cliente proporcionará primer nivel de soporte a los usuarios finales. Esta responsabilidad incluye realizar un esfuerzo comercial razonable para resolver cualquier duda o cualquier problema relacionado con los Servicios, tanto si es nuevo como si un empleado o terceras partes se lo han comunicado.

El Cliente designará y habilitará Administradores Designados que interactuarán con el soporte de IBM. Los Administradores Designados serán empleados del Cliente o personas que designe el Cliente. El Cliente se asegurará de que los Administradores Designados dispongan de conocimientos avanzados en servicios de IBM Connections Cloud, redes y navegadores o tecnología de Cliente. Los Administradores Designados dispondrán del rol Administrador o Asistente de Administrador para la organización de la empresa en el servicio de SaaS IBM.

Los Clientes designarán un número suficiente de administradores para dar soporte a los usuarios autorizados. Los Clientes designarán:

- a. Hasta 3 administradores para 1–1.000 usuarios autorizados
- b. Hasta 6 administradores para 1.000–10.000 usuarios autorizados
- c. 7 administradores más hasta 1 administrador por cada 10.000 usuarios autorizados adicionales

2.2 Responsabilidades de IBM:

IBM proporcionará acceso a los servicios de Soporte de Escalada y acceso a los servicios de Soporte de Severidad 1 para los Administradores Designados de IBM Connections Cloud del Cliente. La información de contacto del soporte y los detalles adicionales sobre las horas de soporte se especifica en el sitio web de soporte de SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Soporte de Severidad 1

El equipo de soporte técnico de IBM Connections Cloud estará disponible para recibir las solicitudes de Soporte de Severidad 1 de manera ininterrumpida (7/24). IBM dedicará esfuerzos comercialmente razonables a responder a las solicitudes de Soporte de Severidad 1 dentro del plazo de dos horas.

Se definen con Severidad 1 los siguientes problemas:

- si el servicio no está disponible para todos los Usuarios de SaaS IBM; o
- si una función principal del Servicio no está operativa para todos los Usuarios de SaaS IBM; o
- si una parte importante de los Usuarios de SaaS IBM de su empresa no pueden utilizar el Servicio y esto resulta tener un impacto crítico en las operaciones de negocio.

Severidad 1 excluye la vulnerabilidad del Servicio debido a períodos de tiempos de inactividad planificados o problemas causados por las aplicaciones del Cliente o de terceros o por equipos o datos del Cliente.

2.2.2 Nivel de Severidad

Las definiciones para todos los niveles de severidad junto con los ejemplos pueden encontrarse en el wiki de Soporte de Connections Cloud. La ubicación para publicar las definiciones de severidad puede cambiar con el tiempo. El nivel de severidad se asignará a todas las solicitudes de servicio de acuerdo con las definiciones de severidad publicadas.

2.2.3 Soporte de Escalada

IBM proporcionará Soporte de Escalada para problemas relacionados con los servicios de IBM Connections Cloud que los Administradores Designados de su empresa no puedan resolver.

2.2.4 Horas de Contacto de Soporte

Los objetivos de respuesta de IBM y las horas de contactos de soporte varían por severidad de solicitud de servicio y por nivel de derecho de titularidad de soporte.

- Las horas de contactos de soporte estándar para un problema de Severidad 1 cubren las horas laborales vigentes en el país donde está situada su Empresa, tal como se define en la página del perfil de Configuración de Cuenta de la Empresa para el servicio SaaS IBM. Las horas de contacto por país se publican actualmente en el apartado de la información de contacto de <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Las horas de contacto del Soporte Avanzado para problemas de Severidad que no sea 1 son de domingo a las 20:00 (hora peninsular) a viernes a las 20:00 (hora peninsular), excluidas vacaciones seleccionadas.
- Las horas de contacto de Soporte IBM para problemas de Severidad 1 para Soporte Estándar y Soporte Avanzado son 7x24x365.

2.2.5 Objetivo de Respuesta de Soporte

El objetivo de IBM es proporcionar una respuesta inicial a la Solicitud de Servicio dentro de los objetivos de respuesta publicados. La respuesta inicial puede ser una comprobación de recepción del problema o puede ser una respuesta de resolución de su solicitud o puede ser una respuesta que formará la base para determinar qué acciones adicionales deben solicitarse para adquirir la resolución técnica de su solicitud.

Descripción General de los objetivos de respuesta de Soporte Técnico de Connections Cloud

	Soporte Estándar	Soporte Avanzado
Severidad 1	en el plazo de dos horas (7 días a la semana, 24 horas al día)	en el plazo de 30 minutos (7 días a la semana, 24 horas al día)
Severidad 2	en el plazo de dos horas laborales	en el plazo de una hora
Severidad 3	en el plazo de dos horas laborales	en el plazo de dos horas
Severidad 4	en el plazo de dos horas laborales	en el plazo de dos horas

2.2.6 Soporte de idiomas

Cuando se trabaja con soporte y desarrollo de IBM, el idioma habitual utilizado será el inglés, a menos que se indique de otro modo en el sitio web de soporte de Connections Cloud. Para poder garantizar que los problemas se resuelven tan pronto como sea posible, IBM requiere que sus contactos autorizados puedan comunicarse correctamente en inglés en un entorno empresarial, cuando sea necesario.

2.2.7 Servicios de Soporte Avanzado Adicional

Los servicios adicionales proporcionados para Clientes de Soporte Avanzado son:

- Capacidad de ponerse en contacto con IBM Technical Support para cualquier problema de severidad a través del teléfono o electrónicamente.
- Acceso al equipo de Gestión de Cuentas de Soporte Avanzado a través de correo electrónico, teléfono o mensaje instantáneo, para soporte práctico con preguntas de tipo "Novedades", instrucciones sobre desarrollo y adopción, recorridos y formación en directo y acceso a una comunidad de Soporte Avanzado dedicada, con contenidos de formación especializados.

3. Recuperación tras Desastre y Copia de Seguridad

IBM tiene una instalación de recuperación tras desastre que se encuentra en una zona geográfica remota de su centro de datos principal, junto con el hardware, software y la conectividad a Internet necesarios, en caso de que las instalaciones de producción de IBM en el centro de datos principal no estuviera disponible.

En el caso de que se produjera una situación de catástrofe, definiéndose catástrofe como "Fuerza Mayor" y entendiéndose como tal una catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de haga que el SaaS IBM no esté disponible y que esté fuera del control razonable de IBM, IBM restaurará el acceso del Cliente a SaaS IBM, como se indica a continuación: IBM proporcionará el hardware, software y la infraestructura de red en la red para permitir que el Cliente reanude el acceso a SaaS IBM en un plazo de 12 horas. El entorno se restaurará utilizando la copia de seguridad del Contenido más reciente, con una pérdida del Contenido del conjunto de datos del Contenido restaurado que no supere las 8 horas.

4. Recuperación y Eliminación de Datos

IBM conservará los datos hasta 90 días después del último día de la expiración de la suscripción. Antes de la expiración de la suscripción, los Clientes pueden extraer sus datos de redes sociales, mediante las prestaciones de servicio de descarga de contenido o mediante el uso de las API publicadas (<https://www.ibm.com/social>). Los datos de correo pueden ser extraídos en base a materiales y tiempo de servicios de consultoría. Los datos de las preferencias del usuario y otros metadatos como, sin limitación, las firmas de correo electrónico, las normas de redireccionamiento de correo, las opciones de visualización de calendarios, etc., no son accesibles a través de API. Si se requieren de estos datos, IBM los proporcionará en el formato acordado en base a tiempo y materiales, después de la resolución de la suscripción o el periodo de prueba. IBM debe recibir notificación por escrito del requerimiento de datos antes, pero no más tarde, del final del periodo de suscripción. Si los clientes no solicitan la devolución de datos, IBM los borrará y los hará irrecuperables en conformidad con las prácticas recomendadas del sector.

5. Comunicaciones

Se envían comunicaciones desde el IBM Customer Services Group a los Clientes en relación con los aspectos siguientes:

a. Actualizaciones de Servicio

Estos avisos por correo electrónico a los administradores del Cliente incluyen cambios visibles en el servicio, nuevas características o peticiones de IBM para que los Clientes mantengan la plena utilización de los servicios. Normalmente se envían con dos (2) semanas de anticipación al fin de semana de publicación, si no se requiere ninguna acción por parte del Cliente. Se proporcionará un aviso adicional con antelación si se requiere alguna acción, como un cambio de red o instrucciones para el usuario.

b. Notificaciones de Mantenimiento

Estos correos electrónicos proporcionan confirmación para los Clientes de que se utilizará la ventana de mantenimiento planificada/reservada. Normalmente se envían con tres (3) días de antelación, como recordatorio de la próxima ventana de mantenimiento. Se envían notificaciones de seguimiento al final de mantenimiento para que los Clientes sepan que el mantenimiento ha concluido. La información sobre la próxima ventana de mantenimiento también puede verse en la dirección siguiente: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Los suscriptores no reciben las notificaciones por correo electrónico dirigidas específicamente, como las enviadas a los administradores o a destinatarios concretos. En lugar de ello, los suscriptores ven un anuncio de mantenimiento publicado en el sitio web con tres (3) días de antelación a una ventana de mantenimiento.

c. Notificaciones de Incidencias

El IBM Customer Services Group notificará de inmediato a los Clientes, a través de múltiples canales de comunicación (página web de estado del centro de datos, mensajes de texto SMS [según suscripción] y mensajes de correo electrónico regulares y frecuentes), el estado de la recuperación del servicio. Estos avisos generalmente son enviados cuando IBM confirma el problema, durante la incidencia para que los Clientes sepan que se está trabajando en el tema, y a la conclusión de la incidencia para indicar que el problema se ha resuelto. Se enviará a los Clientes notificación de las incidencias que supongan un impacto negativo importante en el servicio. IBM posiblemente no enviará notificación en relación con problemas menores o que tengan un impacto negativo únicamente en pocos Clientes.